



Een inzicht in de ervaringen van gebruikers/beheerders met Suwinet-Inkijk

245 gebruikers en 136 gebruikersbeheerders hebben deelgenomen aan het Klanttevredenheidsonderzoek 2020

Algemene tevredenheid met Suwinet-Inkijk

	2020	2018
Gebruikers	7,6 ↑	6,3
Gebruikersbeheerders	7,7 ↑	7,2
Algemene tevredenheid gebruikersbeheerders met Suwidesk	8,3 ↑	7,8

Privacy & Gebruiksgemak

78% vindt dat Suwinet-Inkijk een goede balans heeft gevonden tussen privacy en gebruiksgemak



2020 78%

2018 44%

- 1 Gebruiksvriendelijkheid
- 2 Weinig storingen
- 3 Snelheid waarmee gegevens op het scherm verschijnen



- 1 Klantgerichtheid Suwidesk medewerkers
- 2 Telefonische reactiesnelheid
- 3 Informatievoorziening bij storing

Gebruikers

- 1 Informatievoorziening bij storingen
- 2 Navigatiegemak



Gebruikersbeheerders

- 1 Het wachtwoordverloop en de reset mogelijkheden
- 2 De look en feel van de gebruikersadministratie
- 3 Menu weergave

+ "Stuk beter geworden, sneller."

- "Als het systeem eruit ligt, krijgen we alleen de foutmelding."

- "Duidelijker aangeven wanneer wachtwoorden verlopen en accounts geblokkeerd worden. Of aan de beheerder of aan de gebruikers zelf."

+ "Ik ben heel tevreden over de helpdesk. De medewerkers zijn vriendelijk en erg behulpzaam."